



PROGRAMME DE L'ACTION DE FORMATION REALISEE « Remettre le client au cœur de notre métier »

Objectifs :

A l'issue de cette formation, le stagiaire doit être capable de :

- Se représenter la qualité de la relation client et ses enjeux en entreprise.
- Formaliser l'expérience client Hélium.
- Instaurer une dynamique Qualité Relation Client au quotidien.

Contenu :

Jour 1 : Pourquoi le client est au centre de l'activité ?

Comprendre les enjeux de la relation client

Qu'est-ce qu'un client ?

Présenter l'évolution de la relation client : les tendances actuelles.

Être au clair avec ma représentation du client.

Qu'est-ce qu'un client satisfait ?

Comprendre la perception de la qualité par le client.

Formaliser les comportements nécessaires pour une expérience client de qualité

De la relation client à l'expérience client ou la prise en compte des besoins émotionnels du client.

Identifier les émotions du client et créer la confiance.

Être assertif et pro-actif : se poser les bonnes questions et pratiquer les feedbacks.

Développer une écoute empathique en s'appuyant sur la carte de l'empathie client.

Intersession : une période de 2 ou 3 semaines afin que les stagiaires se préparent au J2 à l'aide d'un questionnaire.

Jour 2 : Des techniques pour une meilleure communication

Être gestionnaire chez Hélium

Décrire le champs de ses responsabilités dans sa relation avec le client.

Identifier les attentes de chaque type de client quant à son gestionnaire.

Définir l'enjeu client derrière une tâche administrative.

Lister les moyens de communication verbaux et écrits utilisés, et leurs impacts sur la relation client.

Développer l'agilité relationnelle des gestionnaires

Comprendre et s'adapter aux différents clients.

Utiliser l'outil de communication adapté à son client et à la situation.

Aider les équipes à se poser les bonnes questions.

Rechercher une solution simple et positive pour le client : est-ce que ma réponse va améliorer la vie de mon client ?

Public et Pré requis :

Public en relation client. Aucun pré requis.

Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Pédagogie interactive. Apports théoriques, échanges, mises en situation.

Réalisation d'un plan d'action personnel et collectif.

Intervenant : Isabelle GILLE

Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction

Attestation de présence

Attestation de formation individualisée

Durée et lieu : 14 heures dans les locaux de l'entreprise du client ou d'Ausus Formation.